

Transcript: Estefania

Acevedo-6523660060278784-6710400339361792

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling Benefits in a Car. My name is Stephanie. How can I assist you? Eh, ¿cómo está? Buenas. Necesito asistencia en español. Hola, sí, yo hablo español. ¿Cómo te puedo ayudar? ¿Cómo está? Eh, estaba hablando con Pamela. ¿Puedo, pues, eh, comunicarme con ella? Um, so, Pamela en estos momentos está en su lunch. Um, hay algo que yo te pueda ayudar? Sí, yo hablé con ella sobre un, este... A ver, ¿cómo te explico? Te lo vuelvo a explicar a ti. Eh, quería hacer uso de mi seguro médico por primera vez en la empresa que estoy, se llama Surge, de acá de Fort Wayne, Indiana, ¿verdad? Entonces, eh, ya averigué, o sea, yo puedo hacerlo porque ya tengo más de un año y ya voy a tener casi dos años. Eh, Pamela me habló de que tengo el seguro, eh... ¿Cómo te digo? Para médico, no tengo dental ni visión. Volví a llamar a la agencia y me dijeron que no, que no, que tenía que hablar con ustedes para que me agreguen eso de ahí, el dental y de visión, porque yo ya pertenezco a la empresa hace ya más de un año y no necesito esperar tiempo de inscripción- Para... para meterme en tu cuenta para ver si eres elegible, um, sí necesito abrir tu archivo para poder ver si sí calificas. Um, ¿me puedes dar los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Treinta y dos, dieciséis. Gracias. Y por cuestiones de seguridad, ¿me puedes indicar, um, tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento? Ya. Mi fecha de nacimiento, 29 de enero de 1970. Y mi dirección, 2618 Abbey Drive, departamento seis. Ok. ¿Todavía tienes el mismo número de 305-297-0028? Sí, ajá. Luego tengo váquez.creedejay arroba gmail punto com. ¿Eso está correcto? ¿Sí? Ok. ¿En los últimos treinta días has... no has sufrido una pérdida de cobertura? ¿Estás casado, divorciado, tener un bebé o adoptado en los últimos treinta días? No, nada de eso. ¿Nada? Ah, ¿cuánto llevas con la compañía? Desde mayo del año pasado. Desde el 23. Ok. So, hay... dos tiempos donde un miembro califica para inscribirte. En la primera es en tu periodo personal. Eso lo consideran los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque. Luego, la segunda temporada es cuando tu compañía está en inscripción abierta, pero como una compañía y para Surge eso ya pasó, um, déjame fijo cuándo fue. Lo mismo me dijo Pamela y eso fue lo que yo pregunté a la agencia y me dijo que no, que ellos no necesitaban... O sea, que yo no necesitaba esperar esos tiempos porque yo ya pertenecía a la e-- a la empresa ya hace mucho, hace más de un año. Sí, eso entiendo. Me dijo que me comunique con ustedes. Pero para poder inscribirte... S-si tú ya no estás en tu periodo personal, que es los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque, um, eso normalmente son para las personas que apenas están empezando a trabajar para la agencia. Disculpa que te... disculpa que te interrumpa. Lo mismo me dijo Pamela, pero cuando le hice... Eh, o sea, yo estoy inscrito para el otro, para la otra cobertura que es médico, ¿verdad? So, tú ahorita estás inscrito en... el plan que ellos autoinscriben a sus miembros. Ya, que es el médico. Es el plan preventivo. So, el plan que tú tienes solo te

cubre visitas preventivas como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs y hasta algunas consultas. Pero ya el plan que tú tienes no te cubre nada del área del hospital, sala de emergencias... Ya si te enfermas y vas al médico con ese plan, no te va a cubrir. Ok, ya, pero yo necesito el del dental y la visión. So, no te puedo, um, inscribir por esos dos motivos, porque no estás en tus primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque ni está la compañía en inscripción abierta. Y esas son las únicas dos temporadas donde nosotros te podemos inscribir. No, no estoy segura por qué te dijeron eso en Surge. La chica habló incluso conmigo. So, sí, eso entiendo. Pero, um, normalmente las compañías son los res-- son quien les dejan saber a sus empleados cuando ellos están en temporada de inscripción abierta. Um, que para Surge, fue en la-- si no me equivoco, fue en agosto. Sí, pero yo por eso te digo, ahorita acabé, acabé de hablar con Amanda, te digo el nombre de ella para que lo sepas, Amanda. Cuando yo fui el día viernes, ella me dijo que ella no sabía mucho porque nadie va a... nadie, nadie usa ese seguro. Le digo: "Pero si a mí me estás descontando cada semana por un año, entonces yo pensaba que yo podía utilizarlo cualquier momento". "No", me dice, "tienes que llamar al número, al uno ochocientos bla bla". Ok, llamé hoy día, hablé con Pamela, entonces ella me dijo... Ya cuando yo le dije: "No, pero es-- pero si yo vengo pagando, me vienen descontando desde hace un año". "Ah, no", me dice, "tú sí estás inscrito para el... la, lo, lo preventivo, pero tienes que hablar con ellos para que te inscriban en el dental y visión". Ya, entonces, yo le hablé con Amanda, le digo: "¿Ustedes tienen un tiempo de inscripción y bla, bla?" "No", me dice, "tú ya no necesitas de eso, tú tienes que hablar directamente con ellos para que te incluyan el plan dental y visión". Entonces, ¿cómo hago? ¿A quién le creo? Es que... Eh, es que I-I-los otros son los administradores de beneficios de salud para muchas agencias de empleo. Sí, ya lo sé. Y ese plan que tú tienes, ahm... Mmm. Ese es, eh, uno de I-- Ese es el plan que ellos autoinscriben a sus miembros. So, normalmente, cuando apenas empiezas a trabajar con ellos, como te dije hace rato, en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque, ese plan que tú tienes, ahm, los empleados tienen, una, la opción de inscribirse en planes médicos y agregar adicionales como el que tienes ahorita y otros, o quitar ese y escoger diferentes o pueden optar para no tener y no ser autoinscritos en ese plan. Pero como solo son los primeros treinta días de haber recibido tu cheque, ya si hay que decir que te inscriben y quieres agregar adicionales, la única manera que puedes hacer eso es cuando la compañía otra vez está en su inscripción como compañía entera. Y eso solo pasa así, pues, anualmente. Ya cuando te pasas la temporada de poder inscribirte como la compañía, te tienes que esperar hasta el año que viene, cuando están en inscripción abierta otra vez, que normalmente es por el mismo mes. A veces los días cambian, pero normalmente siempre es por el mismo mes, por el mismo mes. Ah, pero ahorita me voy a asegurar para ver exactamente qué mes. Si no me equivoco, es agosto, pero déjeme fijo para asegurarme que sí es en el tiempo de agosto. Am, ya si te están diciendo otra cosa a ti en surge, yo tendría que hablar con mis supervisores o la oficina. Ajá. Am... Ajá. Para ver si es posible, pero yo con mi entendimiento tienes que estar en e-en ese periodo de inscripción, que sea los primeros treinta días o cuando la compañía está en su inscripción abierta. O sea, si tengo una emergencia dental, yo tengo que esperar hasta el próximo agosto para utilizar un dinero que me están descontando semanal. Bueno, es que el plan que tú... que, que ellos te autoinscribieron es un plan médico, pero solo es un plan preventivo. No es... Ninguno de los planes que ellos tienen, eh... incluye dental, visión. Eso es algo que tú tienes que agregar

adicional. Y por eso lo quiero agregar. Y para hacer eso, tienes que estar en tu periodo de inscripción abierto, que ya no estás. Pero parece que... Que la compañía está en inscripción abierta. Ahm, fue entre las fechas de agosto doce a agosto veintiséis. Mira, no, no me... O sea, eso no me interesa cuando fueron las, las inscripciones. O sea, no me ayuda en nada eso de saber cuándo fueron las inscripciones abiertas. A mí lo que yo quiero ayuda es en la, en la cuestión de que quiero cambiar el plan o quiero agregar eso de dental y visión. Ok. Entonces, lo que yo quiero es ver con cómo... Con quién hablo, cómo hablo, o sea, o, o tengo que irme a la agencia otra vez para que de la agencia llamen a ustedes y vean cómo arreglan. Ok, so, para eso tengo que hablar, am, con la oficina. ¿Me permites un momento? ¿Te puedo poner una espera? Por favor, esperar. Ok. Ahorita vengo, te voy a poner una espera, ¿ok? Está bien. Okey, mister Vázquez, todavía te tengo en la línea. Okey, so... Claro. Chequé otra vez con la... main office y les expliqué tu situación y todavía me dijeron, se metieron a tu archivo y me dijeron que sí, ya no estás en tu periodo para inscribirte. ¿Y de ahí? So, que no te puedo- ¿Qué tengo que hacer ahora? So, tendrías que esperar hasta que la compañía esté en inscripción abierta otra vez pa' poder agregar ese plan. Eh, tú en cualquier momento puedes, am... hay que decir que no quieres el plan que tienes, tú en cualquier momento puedes cancelar este plan, pero para agregar cosas sí necesitaría que estuvieras en tu periodo de inscripción abierto. Okey, yo mañana... Ya ahorita, ya no están en la oficina, yo mañana voy a hablar con ellos otra vez y si no se puede hacer nada, pues cancelamos este plan, porque imagínate, no voy a estar pagando algo que no puedo usar hasta el próximo año. No me sirve de nada. Bueno, el- el- He pagado más de un año. El, el plan que tienes tú lo puedes usar, pero ya como el dental, pues no lo tienes. Claro, claro es que eso es lo que más me urge ahorita, ahorita. Okey, bueno, está bien, si tú quieres, pues hablas con ellos y... Mmm. Pues los puedes llamar. Déjamelos saber. Si ellos hablan directamente con los managers de ustedes, ¿pueden hacer algo? Eso no es algo que de verdad que yo te podría decir, que no, no. No sé. No estoy segura. Ya. Sí, señor. Pero, pues yo pongo todas las notas y... Ajá. Si... tú gustas, pues nos puedes llamar mañana informándonos y si quieres siempre sigues el plan o ya no. Okey, ya. Déjame hablar mañana con ellos y yo te aviso, ¿sí? Okey, está bien. Que tengas un buen día- ¿Cuál es tu nombre, por favor? Tu nombre- El mío es Estefany. Estefany. Ya, Estefany. Muchas gracias. De nada. Chao, chao. Buen día.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Thank you for calling Benefits in a Car. My name is Stephanie. How can I assist you?

Speaker speaker_2: Eh, ¿cómo está? Buenas. Necesito asistencia en español.

Speaker speaker_1: Hola, sí, yo hablo español. ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker_2: ¿Cómo está? Eh, estaba hablando con Pamela. ¿Puedo, pues, eh, comunicarme con ella?

Speaker speaker_1: Um, so, Pamela en estos momentos está en su lunch. Um, hay algo que yo te pueda ayudar?

Speaker speaker_2: Sí, yo hablé con ella sobre un, este... A ver, ¿cómo te explico? Te lo vuelvo a explicar a ti. Eh, quería hacer uso de mi seguro médico por primera vez en la empresa que estoy, se llama Surge, de acá de Fort Wayne, Indiana, ¿verdad? Entonces, eh, ya averigué, o sea, yo puedo hacerlo porque ya tengo más de un año y ya voy a tener casi dos años. Eh, Pamela me habló de que tengo el seguro, eh... ¿Cómo te digo? Para médico, no tengo dental ni visión. Volví a llamar a la agencia y me dijeron que no, que no, que tenía que hablar con ustedes para que me agreguen eso de ahí, el dental y de visión, porque yo ya pertenezco a la empresa hace ya más de un año y no necesito esperar tiempo de inscripción-

Speaker speaker_1: Para... para meterme en tu cuenta para ver si eres elegible, um, sí necesito abrir tu archivo para poder ver si sí calificas. Um, ¿me puedes dar los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker_2: Treinta y dos, dieciséis.

Speaker speaker_1: Gracias. Y por cuestiones de seguridad, ¿me puedes indicar, um, tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: Ya. Mi fecha de nacimiento, 29 de enero de 1970. Y mi dirección, 2618 Abbey Drive, departamento seis.

Speaker speaker_1: Ok. ¿Todavía tienes el mismo número de 305-297-0028?

Speaker speaker_2: Sí, ajá.

Speaker speaker_1: Luego tengo váquez.creedejay arroba gmail punto com. ¿Eso está correcto? ¿Sí? Ok. ¿En los últimos treinta días has... no has sufrido una pérdida de cobertura? ¿Estás casado, divorciado, tener un bebé o adoptado en los últimos treinta días?

Speaker speaker_2: No, nada de eso.

Speaker speaker_1: ¿Nada? Ah, ¿cuánto llevas con la compañía?

Speaker speaker_2: Desde mayo del año pasado. Desde el 23.

Speaker speaker_1: Ok. So, hay... dos tiempos donde un miembro califica para inscribirte. En la primera es en tu periodo personal. Eso lo consideran los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque. Luego, la segunda temporada es cuando tu compañía está en inscripción abierta, pero como una compañía y para Surge eso ya pasó, um, déjame fijo cuándo fue.

Speaker speaker_2: Lo mismo me dijo Pamela y eso fue lo que yo pregunté a la agencia y me dijo que no, que ellos no necesitaban... O sea, que yo no necesitaba esperar esos tiempos porque yo ya pertenecía a la e-- a la empresa ya hace mucho, hace más de un año.

Speaker speaker_1: Sí, eso entiendo.

Speaker speaker_2: Me dijo que me comunique con ustedes.

Speaker speaker_1: Pero para poder inscribirte... S-si tú ya no estás en tu periodo personal, que es los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque, um, eso normalmente son para las personas que apenas están empezando a trabajar para la agencia.

Speaker speaker_2: Disculpa que te... disculpa que te interrumpa. Lo mismo me dijo Pamela, pero cuando le hice... Eh, o sea, yo estoy inscrito para el otro, para la otra cobertura que es médico, ¿verdad?

Speaker speaker_1: So, tú ahorita estás inscrito en... el plan que ellos autoinscriben a sus miembros.

Speaker speaker_2: Ya, que es el médico.

Speaker speaker_1: Es el plan preventivo. So, el plan que tú tienes solo te cubre visitas preventivas como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs y hasta algunas consultas. Pero ya el plan que tú tienes no te cubre nada del área del hospital, sala de emergencias... Ya si te enfermas y vas al médico con ese plan, no te va a cubrir.

Speaker speaker_2: Ok, ya, pero yo necesito el del dental y la visión.

Speaker speaker_1: So, no te puedo, um, inscribir por esos dos motivos, porque no estás en tus primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque ni está la compañía en inscripción abierta. Y esas son las únicas dos temporadas donde nosotros te podemos inscribir. No, no estoy segura por qué te dijeron eso en Surge.

Speaker speaker_2: La chica habló incluso conmigo.

Speaker speaker_1: So, sí, eso entiendo. Pero, um, normalmente las compañías son los res-- son quien les dejan saber a sus empleados cuando ellos están en temporada de inscripción abierta. Um, que para Surge, fue en la-- si no me equivoco, fue en agosto.

Speaker speaker_2: Sí, pero yo por eso te digo, ahorita acabé, acabé de hablar con Amanda, te digo el nombre de ella para que lo sepas, Amanda. Cuando yo fui el día viernes, ella me dijo que ella no sabía mucho porque nadie va a... nadie, nadie usa ese seguro. Le digo: "Pero si a mí me estás descontando cada semana por un año, entonces yo pensaba que yo podía utilizarlo cualquier momento". "No", me dice, "tienes que llamar al número, al uno ochocientos bla bla". Ok, llamé hoy día, hablé con Pamela, entonces ella me dijo... Ya cuando yo le dije: "No, pero es-- pero si yo vengo pagando, me vienen descontando desde hace un año". "Ah, no", me dice, "tú sí estás inscrito para el... la, lo, lo preventivo, pero tienes que hablar con ellos para que te inscriban en el dental y visión". Ya, entonces, yo le hablé con Amanda, le digo: "¿Ustedes tienen un tiempo de inscripción y bla, bla?" "No", me dice, "tú ya no necesitas de eso, tú tienes que hablar directamente con ellos para que te incluyan el plan dental y visión". Entonces, ¿cómo hago? ¿A quién le creo?

Speaker speaker_1: Es que... Eh, es que l-l-los otros son los administradores de beneficios de salud para muchas agencias de empleo.

Speaker speaker_2: Sí, ya lo sé.

Speaker speaker_1: Y ese plan que tú tienes, ahm...

Speaker speaker_2: Mmm.

Speaker speaker_1: Ese es, eh, uno de l-- Ese es el plan que ellos autoinscriben a sus miembros. So, normalmente, cuando apenas empiezas a trabajar con ellos, como te dije hace rato, en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque, ese plan que tú tienes, ahm, los empleados tienen, una, la opción de inscribirse en planes médicos y agregar adicionales como el que tienes ahorita y otros, o quitar ese y escoger diferentes o pueden optar para no tener y no ser autoinscritos en ese plan. Pero como solo son los primeros treinta días de haber recibido tu cheque, ya si hay que decir que te inscriben y quieres agregar adicionales, la única manera que puedes hacer eso es cuando la compañía otra vez está en su inscripción como compañía entera. Y eso solo pasa así, pues, anualmente. Ya cuando te pasas la temporada de poder inscribirte como la compañía, te tienes que esperar hasta el año que viene, cuando están en inscripción abierta otra vez, que normalmente es por el mismo mes. A veces los días cambian, pero normalmente siempre es por el mismo mes, por el mismo mes. Ah, pero ahorita me voy a asegurar para ver exactamente qué mes. Si no me equivoco, es agosto, pero déjeme fijo para asegurarme que sí es en el tiempo de agosto. Am, ya si te están diciendo otra cosa a ti en surge, yo tendría que hablar con mis supervisores o la oficina.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: Am...

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: Para ver si es posible, pero yo con mi entendimiento tienes que estar en e-en ese periodo de inscripción, que sea los primeros treinta días o cuando la compañía está en su inscripción abierta.

Speaker speaker_2: O sea, si tengo una emergencia dental, yo tengo que esperar hasta el próximo agosto para utilizar un dinero que me están descontando semanal.

Speaker speaker_1: Bueno, es que el plan que tú... que, que ellos te autoinscribieron es un plan médico, pero solo es un plan preventivo. No es... Ninguno de los planes que ellos tienen, eh... incluye dental, visión. Eso es algo que tú tienes que agregar adicional.

Speaker speaker_2: Y por eso lo quiero agregar.

Speaker speaker_1: Y para hacer eso, tienes que estar en tu periodo de inscripción abierto, que ya no estás. Pero parece que... Que la compañía está en inscripción abierta. Ahm, fue entre las fechas de agosto doce a agosto veintiséis.

Speaker speaker_2: Mira, no, no me... O sea, eso no me interesa cuando fueron las, las inscripciones. O sea, no me ayuda en nada eso de saber cuándo fueron las inscripciones abiertas. A mí lo que yo quiero ayuda es en la, en la cuestión de que quiero cambiar el plan o quiero agregar eso de dental y visión.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_2: Entonces, lo que yo quiero es ver con cómo... Con quién hablo, cómo hablo, o sea, o, o tengo que irme a la agencia otra vez para que de la agencia llamen a ustedes y vean cómo arreglan.

Speaker speaker_1: Ok, so, para eso tengo que hablar, am, con la oficina. ¿Me permites un momento? ¿Te puedo poner una espera?

Speaker speaker_2: Por favor, esperar. Ok.

Speaker speaker_1: Ahorita vengo, te voy a poner una espera, ¿ok?

Speaker speaker_2: Está bien.

Speaker speaker_1: Okey, mister Vázquez, todavía te tengo en la línea. Okey, so...

Speaker speaker_2: Claro.

Speaker speaker_1: Chequé otra vez con la... main office y les expliqué tu situación y todavía me dijeron, se metieron a tu archivo y me dijeron que sí, ya no estás en tu periodo para inscribirte.

Speaker speaker_2: ¿Y de ahí?

Speaker speaker_1: So, que no te puedo-

Speaker speaker_2: ¿Qué tengo que hacer ahora?

Speaker speaker_1: So, tendrías que esperar hasta que la compañía esté en inscripción abierta otra vez pa' poder agregar ese plan. Eh, tú en cualquier momento puedes, am... hay que decir que no quieres el plan que tienes, tú en cualquier momento puedes cancelar este plan, pero para agregar cosas sí necesitaría que estuvieras en tu periodo de inscripción abierto.

Speaker speaker_2: Okey, yo mañana... Ya ahorita, ya no están en la oficina, yo mañana voy a hablar con ellos otra vez y si no se puede hacer nada, pues cancelamos este plan, porque imagínate, no voy a estar pagando algo que no puedo usar hasta el próximo año. No me sirve de nada.

Speaker speaker_1: Bueno, el- el-

Speaker speaker_2: He pagado más de un año.

Speaker speaker_1: El, el plan que tienes tú lo puedes usar, pero ya como el dental, pues no lo tienes.

Speaker speaker_2: Claro, claro es que eso es lo que más me urge ahorita, ahorita.

Speaker speaker_1: Okey, bueno, está bien, si tú quieres, pues hablas con ellos y...

Speaker speaker_2: Mmm.

Speaker speaker_1: Pues los puedes llamar. Déjamelo saber.

Speaker speaker_2: Si ellos hablan directamente con los managers de ustedes, ¿pueden hacer algo?

Speaker speaker_1: Eso no es algo que de verdad que yo te podría decir, que no, no.

Speaker speaker_2: No sé.

Speaker speaker_1: No estoy segura.

Speaker speaker_2: Ya.

Speaker speaker_1: Sí, señor. Pero, pues yo pongo todas las notas y...

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: Si... tú gustas, pues nos puedes llamar mañana informándonos y si quieres siempre sigues el plan o ya no.

Speaker speaker_2: Okey, ya. Déjame hablar mañana con ellos y yo te aviso, ¿sí?

Speaker speaker_1: Okey, está bien. Que tengas un buen día-

Speaker speaker_2: ¿Cuál es tu nombre, por favor? Tu nombre-

Speaker speaker_1: El mío es Estefany.

Speaker speaker_2: Estefany. Ya, Estefany. Muchas gracias.

Speaker speaker_1: De nada.

Speaker speaker_2: Chao, chao.

Speaker speaker_1: Buen día.